

вообще смещены к концу ряда. Подобная тенденция наблюдается в 90 % случаев. Кроме того, у большинства испытуемых красный цвет смещается в правую сторону ряда, что может означать наличие физического и нервного истощения из-за перенапряжения.

Повышение тревожности, перенапряжение, отсутствие поддержки со стороны коллег и руководства, неопределенность ситуации обуславливают во многом особенности эмоционального реагирования новичков. Доминирующую позицию занимают реакции с фиксацией на самозащите у 50 % новичков и реакции экстрапунитивного характера у 77 % новичков. Преобладание подобного типа реакций может свидетельствовать о том, что взаимодействие с окружающими у новичков будет осложнено наличием защитных и компенсационных процессов, а также, что те страхи, которые были выявлены в ходе исследования, в процессе работы в организации могут подкрепляться действиями коллег и руководства.

Результаты исследования убедительно свидетельствуют, что процесс адаптации новых сотрудников уделяется слишком мало внимания, что приводит к трудностям работы в организации. Сотрудникам, которые только начинают работать, приспособляясь, испытывая давление со стороны организационного окружения, нужна помощь. Адаптация — процесс трудный, поэтому он нуждается в управлении.

*Н. С. Минаева, О. В. Ханипова*

## **ВЛИЯНИЕ ОБРАЗА КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ НА ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ**

Можно условно выделить два этапа в истории изучения конфликта: начало XX в. — 50-е годы и конец 50-х годов — настоящее время. В первой половине века конфликт не выделялся в отдельный объект исследований, а рассматривался как составная более широких концепций. Психологов интересовали либо последствия конфликтов, либо некоторые из причин, приводящие к нему, но не сам конфликт как центральное звено исследования. На рубеже 50-х — 60-х годов появляются исследования, где научный интерес психологов обращен непосредственно к этому феномену, причем конфликты рассматривались как весьма негативные явления, которые вредны и должны быть уничтожены. Сегодняшние специалисты признают не эффективность данной точки зрения. Конфликт является естественным и неизбежным результатом в деятельности любой группы, он может иметь как негативное, так и позитивное значение.

Понятие «конфликт» многозначно и имеет множество определений. Слово «конфликт», пришедшее из латинского языка, обозначает столкновение, спор, разногласие. В основе конфликта лежат противоречия, которые являются объективной основой зарождения и развития конфликтов, вызывают столкновения интересов людей, трансформируются в причины и мотивы действий субъектов. Даже в тех случаях, когда конфликт возникает без видимых причин, конфликтная ситуация порождается латентным (скрытым) действием противоречий в социальных системах.

Анализ конфликтов проводится не только для того, чтобы объяснить механизм их возникновения и развития, а в целях управления конфлик-

том, в интересах повышения качества жизни и деятельности людей, укрепления связи между ними, а также исследования взаимоотношений изучаемого конфликта с внешними по отношению к нему явлениями.

Для обозначения участника конфликта используют термин «оппонент», что в переводе с латинского означает «противополагающий, возражающий, противник в споре». Вторым неперенным элементом конфликта является объект, вызвавший к жизни данную конфликтную ситуацию. Определить его в каждом конкретном случае не просто. Чтобы конфликт произошел, нужны действия со стороны оппонентов, направленные на достижение их целей. Такие действия называют инцидентом. Следовательно конфликт — это конфликтная ситуация плюс инцидент. Конфликтная ситуация может существовать за долго до того, как произойдет прямое столкновение оппонентов. Прямого столкновения может и не произойти, если конфликтная ситуация будет вовремя разрешена, либо не воспринята как конфликтная.

Действия людей в конфликтной ситуации взаимозависимы. Эти действия мотивированы и направлены на достижение определенных целей. Стремление сторон реализовать свои интересы сочетается с желанием нанести ущерб другой стороне, заблокировать ее действия. Действие одной стороны влечет за собой противодействие другой, одна сторона вмешивается в действия другой.

Всякий реальный конфликт представляет собой процесс:

- а) возникновение объективной конфликтной ситуации;
- б) осознание объективной конфликтной ситуации;
- в) переход к конфликтному поведению;
- г) разрешение конфликта.

В большинстве случаев конфликт порождается определенной объективной конфликтной ситуацией. Какое-то время объективная конфликтная ситуация не осознается сторонами. Эту стадию можно назвать стадией потенциального конфликта, ибо подлинным конфликт становится лишь после восприятия, осознания объективной ситуации ее участниками.

Чтобы конфликт стал реальным, участники его должны осознать сложившуюся ситуацию как конфликтную. Именно восприятие, понимание реальности как конфликтной порождает конфликтное поведение. Обычно понимание ситуации в качестве конфликтной является результатом осмысления реально сложившегося объективного противоречия интересов, стремлений. Однако не редко конфликтность образов возникает в случае, когда объективная основа конфликта отсутствует. Более детально возможные варианты отношений между идеальными картинками и реальностью описаны М.Дойчем [1]. Поскольку именно внутренняя картина ситуации, имеющаяся у участников, определяет их непосредственное поведение в конфликте, важно тщательно исследовать, с одной стороны, факторы, определяющие ее отклонение от реальности (например, уровень информированности участников, структуру их коммуникаций и т.д.), и, с другой — механизм влияния самих отклонений на течение конфликта (его продолжительность, интенсивность, характер разрешения и т.п.). Осознание конфликтной ситуации может сопровождаться переходом к конфликтному поведению сторон. Конфликтное поведение можно определить как действие, направленное на то, чтобы прямо или косвенно заблокировать достижение проти-

востоящей стороной ее целей, намерений. Необходимым условием, признаком конфликтного поведения является его осознание сторонами в качестве именно конфликтного. Разрешение конфликта возможно, во-первых, за счет преобразования самой конфликтной ситуации и, во-вторых, за счет преобразования образов ситуаций, имеющихся у сторон. Вместе с тем и в том и в другом случаях возможно двойное разрешение конфликта: частичное, когда исключается только конфликтное поведение, но не исключается внутреннее сдерживаемое побуждение к конфликту у сторон, и полное, когда конфликт устраняется, и на уровне фактического поведения, и на внутреннем уровне.

Отношения образов и реальности весьма сложны, и они допускают, в частности, случаи серьезного расхождения, в том числе и в оценке себя, «силы» противника, поддержки, ситуации в целом. Образы конфликтной ситуации, имеющиеся у ее участников, определяют набор возможных действий, предпринимаемых сторонами.

С целью изучения указанных вопросов нами было проведено исследование образов конфликтной ситуации в небольшой коммерческой оптической фирме. В коллективе все женщины, большинство в возрасте от 40 до 50 лет.

Для анализа образов конфликтной ситуации использовались методики:

1. Тест Томаса на выявление стиля поведения в конфликте.
2. Методика исследования межличностного восприятия в конфликтной ситуации.
3. Интервью.

Определенное значение при осознании конфликтной ситуации имеет интерпретация конфликтующими субъектами самого понятия «конфликт». У сотрудниц данной организации семантическое ядро понятия «конфликт» составили слова: разногласие, непонимание друг друга, спор, столкновение. Семантическое ядро не включает термины одной психологической насыщенности, что может свидетельствовать о различиях восприятия конфликтных ситуаций. Сотрудницами данного коллектива в большей степени были выбраны слова, отражающие силовую, деструктивную сторону конфликта: несогласие, схватка, драка, ссора, битва, спор. В целом можно отметить не совпадение содержания ядра и семантических слоев, что свидетельствует о различных уровнях интеллектуального единства в данной группе. Это может приводить к неадекватно понятому или ложному конфликту, так как представления о конфликте и способах поведения в нем у людей (сотрудников) разные.

При оценке характерного поведения в конфликтной ситуации, большинство сотрудниц выбирают пассивное поведение, то есть, стиль избегания и управления, а стиль противоборства считается неприемлемым для четырех из семи человек. Таким образом, можно предположить, что существует тенденция ухода от негативных эмоций и выбора социально желательного поведения.

В результате были выявлены следующие тенденции:

— разное понимание конфликта сотрудниками, что в определенной степени может объяснить различия в поведении, в уровнях взаимодействия;

— несоответствие самооценки поведения в конфликте и реального поведения;

— страх проявления эмоций, особенно негативных, как потенциальной причины возникновения конфликта

Следовательно, образ конфликта и самооценка поведения в конфликтной ситуации являются значимыми причинами формирования конфликта, играя большую роль на стадии конфликтного поведения. Но следует отметить и тенденцию расхождения образа конфликта и реального поведения. Поэтому на основе самооценки поведения в конфликтной ситуации членов организации нельзя сделать прогноз о реальном поведении в конфликте. Однако, знание об имеющихся у сотрудников образах конфликта и самооценках поведения в конфликте, может помочь направить конфликт в конструктивное русло.

В заключение отметим, что один и тот же конфликт может быть деструктивным в одном отношении и конструктивным в другом, может играть негативную роль на одном этапе развития в одних конкретных обстоятельствах и позитивную на другом этапе, в другой конкретной ситуации.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Теоретические и методологические проблемы социальной психологии* / Под ред. Г.М.Андреевой, Н.Н.Богомоловой. М., 1977.